CONSULTAS EN LINEA

LLEGA RÁPIDO, LLEGA BIEN.

719 - 6080

MANUAL DE USUARIO

ADMINISTRADOR

INDICE

		Página
1.	Usuario y contraseña	3
1.1	Accediendo a las consultas en línea	3
1.2	Identificación del cliente	3
2	Menú principal de opciones	4
3	Consulta de cargos	4
	Informe del cargo	5
	Reclamos y consultas	6
	Imagen digitalizado	6
4	Consulta de Ordenes de Servicio	7
5	Consulta de reclamos	9
6	Cambiar clave	10
7	Cerrar sesión	10

NOTAS :

- La información que se muestra en la pagina web, es una replica de la base de datos principal de Enlace Correos S.A
- Al finalizar el servicio y la digitalización se procede a actualizar a la base de la pagina.
- Los usuarios del Banco pueden realizar las consultas median te el Nro, de tarjeta, que es mas exacto y la búsqueda es rápida.
- La información permanece en la web por un tiempo de 6 meses.

1. USUARIO Y CONTRASEÑA

A cada cliente se le asigna una cuenta para acceder al sistema; el nombre de usuario y contraseña es una cadena de 8 dígitos alfanuméricos, sin sensibilidad de mayúsculas y minúsculas.

1.1 Accediendo a las consultas en línea.

Portada principal del sitio Web

Para acceder ubicarnos en Internet, con la dirección: http://www.enlacecorreos.com; en la portada principal, sigue la opción " Rastrea tu orden ", oprimiendo el botón [Entrar].

1.2 Identificación del cliente.

Cuenta del cliente

Tener en cuenta que el nombre de usuario y contraseña, no son sensibles las mayúsculas y las minúsculas

2. MENU PRINCIPAL DE OPCIONES

El menú principal que se muestra para los cliente s consta de 5 opciones, los cuales describimos a continuación.

3. CONSULTA DE CARGOS

Esta opción del menú principal nos permitirá localizar un cargo de un destinatari o, sin importar si pertenece o no a una determinada orden de servicio; con esta opción bus ca todos cargos que se realizó el envío.

Los tipos de búsqueda son:

- DNI/Nro. Tarjeta
  El código único del destinatario, o DNI, mostrara todos los envíos que se realizó, no es necesario el tipo de documento.
- Apellidos
  Se debe ingresar el apellido paterno y materno, no es necesario el ti po de documento.
- Destinatario

Filtra todos los registros que sean parecidos a lo que el usuario escribe, por ejemplo si queremos buscar [JUAN CARLOS], el sistema encontrara todos las personas que cumplan con llamarse JUAN CARLOS, sin importar cual sea su apellido, para esto es necesario ingresar el tipo de documento.

- Nro de reclamo

  Cuando Ud. Registró un reclamo o consulta, podrá buscar aquí directamente con el número.

El resultado de la búsqueda retorna el siguiente resulta do:

Resultados de la búsqueda | Ayuda

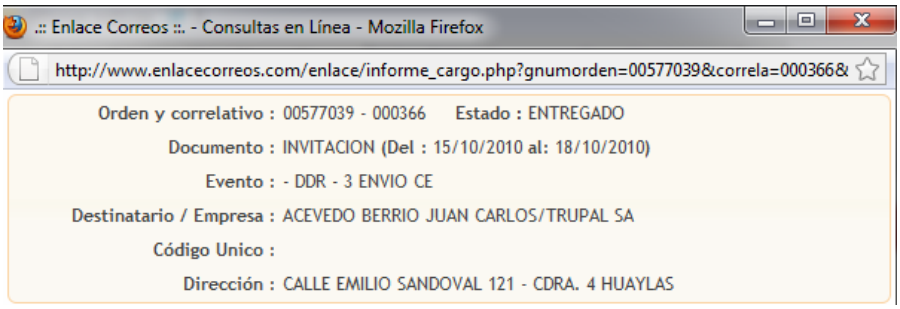
Criterios elegidos: (Destinatario=JUAN) 5379 Registros Encontrados Página 1 Volver

		Fecha	Código	Destinatario	Dirección		Estado	
1		08/04/2009	43539	AARON JUAN CJUNO PHOCCO	CAL. COLLA 136 CHANCAS DE ANDAHUAYLAS -SANTA ANITA LIMA LIMA	L43	ENTREGADO	
2		02/04/2009	5203 74** **** 1072	ABANTO BENAVIDES JUAN JAVIER	PARQUE GONZALES PRADA NRO. 420	L17	BAJO PUERTA	
3		02/04/2009	5455 45** **** 5767	ABARCA MENDOZA GAMANIEL JUAN	CAL. MARISCAL CASTILLA 203C INT 18	L16	ENT. PERSONALIZADA	
4		02/04/2009	4943 86** **** 8771	ABARCA MENDOZA GAMANIEL JUAN	JR CASTILLA 203	L16	ENT. PERSONALIZADA	
5		02/04/2009	4539 35** **** 0578	ABREGU ESPINOZA JUAN MIGUEL	JR. REPUBLICA DE PERU 218 VILLA SR DE LOS MILAGROS	C03	BAJO PUERTA	
6		02/04/2009	5455 45** **** 1797	ACEVEDO ACOSTA ADELA JUANA	JR OTUZCO MZ B LT 8 URB SARITA COLONIA	C04	ENT. PERSONALIZADA	
7		02/04/2009	4539 35** **** 3989	ACEVEDO ARIAS JUAN JOSE	AV. LAS CASUARINAS MZ D LT 3 STA GENOVEVA	L16	BAJO PUERTA	
8		02/04/2009	5455 46** **** 3819	ACEVEDO GODINEZ JUAN FRANCISCO	AV. TRINIDAD MORAN 1441	L14	BAJO PUERTA	
9		02/04/2009	4539 35** **** 6692	ACEVEDO GUTARRA JUAN CARLOS	CAL. DOMINGO DE LA PRESA 259	L33	BAJO PUERTA	
10		02/04/2009	5455 45**	ACEVEDO MIRABAL JUAN	JR. LA MAR 229	C01	ENT.	

En la imagen anterior se muestra los resultados de la búsqueda, según el criterio elegido, también hay dos y iconos en los extremos del listado

Informe del cargo

Al oprimir este incono se muestra más información del cargo, ya que no todo se mues tra en la lista.

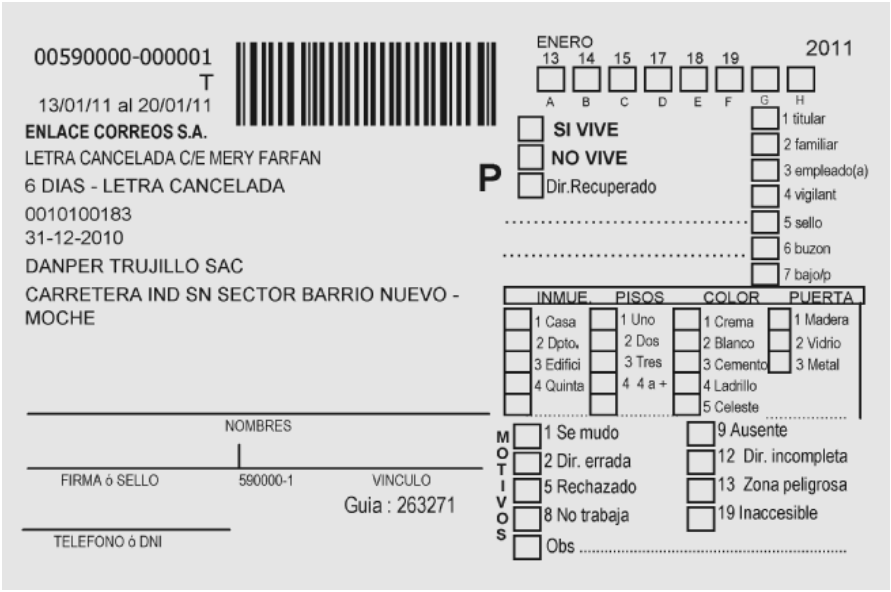

.:: Enlace Correos ::. - Consultas en Línea - Mozilla Firefox
http://www.enlacecorreos.com/enlace/informe_cargo.php?gnumorden=00577039&correla=000366&
Orden y correlativo : 00577039 - 000366 Estado : ENTREGADO
Documento : INVITACION (Del : 15/10/2010 al: 18/10/2010)
Evento : - DDR - 3 ENVIO CE
Destinatario / Empresa : ACEVEDO BERRIO JUAN CARLOS/TRUPAL SA
Código Unico :
Dirección : CALLE EMILIO SANDOVAL 121 - CDRA. 4 HUAYLAS

Reclamos y Consultas

En la siguiente pestaña del "Informe del Cargo", se puede apreciar un formulario de entrada de datos, donde se puede ingresar un reclamo o consulta referente al cargo seleccionado, o también agregar mas datos a la dirección, esto lo recepcionará el ejecutivo de cuenta y le responderá por el mismo medio

Imagen digitalizada.

El icono encendido indica existe una imagen para mostrar, y al hacer Click se mostrara la imagen, cuando el icono se muestra como , la imagen no esta disponible temporalmente.



4. CONSULTA DE ORDENES DE SERVICIO

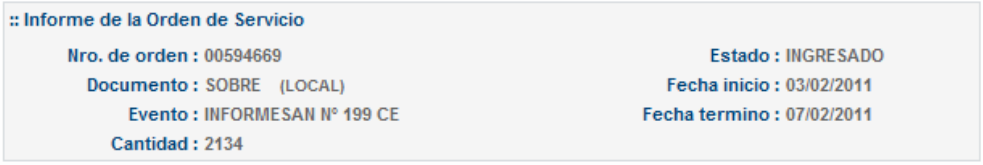
Permite localizar uno o varios envíos u ordenes de servicio, para lo cual existen 4 formas de hacerlo.

- Por el número de orden (generado por Enlace Correos), consta de 8 dígitos , no es necesario completar hasta 8 dígitos basta con ingresar los 6 primeros y el sistema lo completara a 8 con ceros a la izquierda.
- Rango de fechas, fecha desde cuando se inició el reparto; con el formato día 2 dígitos , mes 2 dígitos y año 4 dígitos, también puede hacerlo mediante el calendario que esta al costado de las cajas de ingreso.
- Tipo de documento (Carta, EECC, Sobres, etc.) aquí filtra todas las órdenes que pertenecen al tipo de documento elegido.
- Nombre del evento, el cual puede agrupar una o v arias ordenes de servicio.

Como resultado de la búsqueda nos muestra el siguiente cuadro

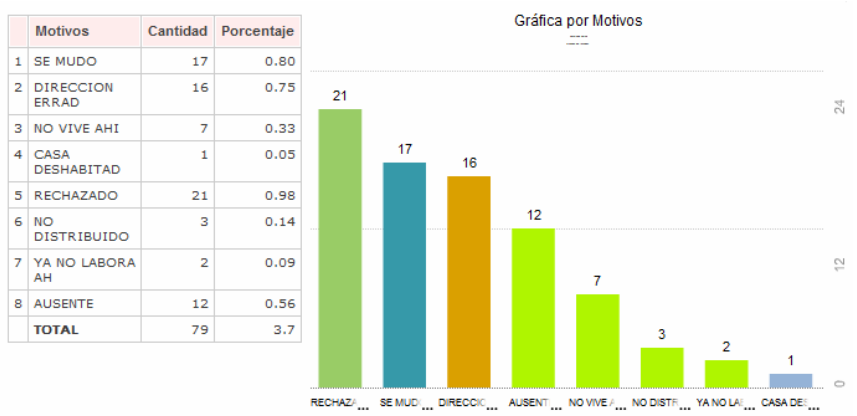
	Orden	Documento	Evento	Fecha	Lugar	Cantidad
1	00492325	ESTADO DE CUENTA	CORTE 28/02/2009	05/03/2009	LOCAL	157
2	00492326	ESTADO DE CUENTA	CORTE 28/02/2009	05/03/2009	LOCAL	246
3	00492327	ESTADO DE CUENTA	CORTE 28/02/2009	05/03/2009	LOCAL	67
4	00492328	ESTADO DE CUENTA	CORTE 28/02/2009	05/03/2009	LOCAL	19530

Para acceder a las detalles del envío, hacer un click en el Nro de la Orden


:: Informe de la Orden de Servicio
Nro. de orden : 00594669
Documento : SOBRE (LOCAL)
Evento : INFORMESAN N° 199 CE
Cantidad : 2134
Estado : INGRESADO
Fecha inicio : 03/02/2011
Fecha termino : 07/02/2011

4.1 Sub opciones para las ORDENES DE SERVICIO

	Estados	Cant.	Porc.
1	Devuelto	79	0
2	Entregado	2054	0
3	Pendiente	1	0
	TOTAL	2134	0



	Motivos	Cantidad	Porcentaje
1	SE MUDO	17	0.80
2	DIRECCION ERRAD	16	0.75
3	NO VIVE AHI	7	0.33
4	CASA DESHABITAD	1	0.05
5	RECHAZADO	21	0.98
6	NO DISTRIBUIDO	3	0.14
7	YA NO LABORA AH	2	0.09
8	AUSENTE	12	0.56
	TOTAL	79	3.7

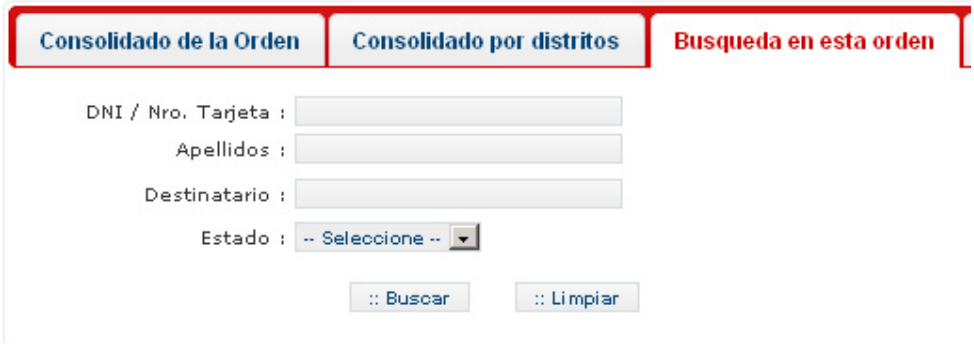
Dentro de la orden seleccionada exist en 3 pestañas que nos permiten explorar más información respecto a dicha orden -

- Consolidado de la Orden
  Muestra la estadística de la situación actual del servicio, con sus gráficos de pastel para los estados y el gráfico de barras para los motivos.
- Consolidado por distritos
  Aquí se muestra una tabla con las cantidades asignadas en cada distrito.

	Codigo	Distrito	Entregado	Devuelto	Total	%
1	L14	LINCE	4	0	4	1.11
2	L06	CARABAYLLO	3	5	8	2.22
3	L29	SAN JUAN DE MIRAFLORES	12	9	21	5.84
4	C03	CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO	2	0	2	0.55
5	L35	VILLA MARIA DEL TRIUNFO	11	4	15	4.17

- Búsqueda en esta orden

  En este formulario se realizan búsquedas solo los cargos que pertenecen a la orden de servicio seleccionado.

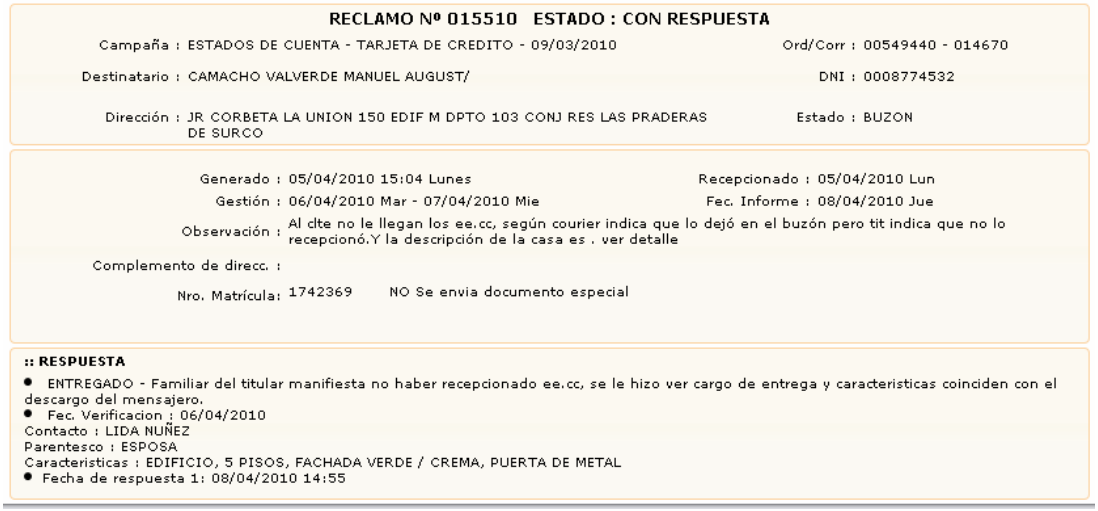


5. CONSULTA DE RECLAMOS

Para realizar la consulta de un reclamo, en este modulo se cuenta con una serie de filtros que se describen

- Nro. de reclamo / ticket
- Intervalo de fechas en que se generó del reclamo
- Estado de atención del reclamo (sin leer, en gestión, con respuesta), y
- Tipo de reclamo

	No.Ticket	Fec.Ingreso	Cliente	Direccion	Ubicacion	Producto	Nro IB	Observaciones	Estado	Fec.Atencion	Resultado
1	016899	27/04/2010		CALLE DURERO NRO 590 B URB LA MOLINA VIEJA	L12	SOBRE	8547511	El cliente indica que no se ha recepcionado el documento de factura, verificar y realizar la entrega	SIN LEER		
2	016761	23/04/2010		CALLE FEDERICO VILLARREAL 505 URB SAN ISIDRO POWERMATIC SA	L27	CARTA	8888888	el cliente nmo esta conforme con la entrega	EN GESTION		SOLICITUD EN ATENCION
3	016333	15/04/2010		CALLE GALDOS NRO 144 URB VISTA ALEGRE	L33	SOBRE	2323323	EL CLIENTE INDICA NO HABER RECIBIDO EL DOCUMENTO	EN GESTION		SOLICITUD EN ATENCION



RECLAMO Nº 015510 ESTADO : CON RESPUESTA

Campaña : ESTADOS DE CUENTA - TARJETA DE CREDITO - 09/03/2010 — Ord/Corr : 00549440 - 014670

Destinatario : CAMACHO VALVERDE MANUEL AUGUST/ — DNI : 0008774532

Dirección : JR CORBETA LA UNION 150 EDIF M DPTO 103 CONJ RES LAS PRADERAS DE SURCO — Estado : BUZON

Generado : 05/04/2010 15:04 Lunes — Recepcionado : 05/04/2010 Lun

Gestión : 06/04/2010 Mar - 07/04/2010 Mie — Fec. Informe : 08/04/2010 Jue

Observación : Al dte no le llegan los ee.cc, según courier indica que lo dejó en el buzón pero tit indica que no lo recepcionó.Y la descripción de la casa es . ver detalle

Complemento de direcc. :

Nro. Matrícula: 1742369 NO Se envia documento especial

:: RESPUESTA

- ENTREGADO - Familiar del titular manifiesta no haber recepcionado ee.cc, se le hizo ver cargo de entrega y caracteristicas coinciden con el descargo del mensajero.
- Fec. Verificacion : 06/04/2010

Contacto : LIDA NUÑEZ
Parentesco : ESPOSA
Caracteristicas : EDIFICIO, 5 PISOS, FACHADA VERDE / CREMA, PUERTA DE METAL

- Fecha de respuesta 1: 08/04/2010 14:55

5.1 Exportar los datos del reclamo

Para exportar se debe presionar el icono:

6. CAMBIAR CLAVE

Como forma de seguridad es importante, que el cliente cambie su clave frecuentemente.

7. CERRAR SESION

Finaliza la sesión del usuario, cerrando toda s las conexiones realizadas al servidor.